



GETTY IMAGES

dal nostro inviato  
**Riccardo Staglianò**

Eliminano dal web i messaggi più pericolosi. Un lavoro molto sporco e pagato male. A raccontarlo per la prima volta è uno dei pochissimi italiani **moderatore di contenuti**



**P**ALERMO. Nel catalogo delle sopraffazioni un ragazzone annuncia ai suoi fan che «Martina si sta riprendendo ma resterà menomata mentalmente e fisicamente a vita, l'eliminazione continua». Da quel che si intuisce aveva provato a suicidarsi. Pronto un commento: «Gli venisse un cancro morisse :-). Un altro annuncia di voler picchiare «un ciccio bombo» per «fargli perdere peso a suon di mazzata ahahah» perché «è grasso ed è un rifiuto della società questo immigrato di merda». A una dodicenne qualcuno chiede, dal momento che è così brutta, se i suoi genitori siano «scimmie». Ci sono le foto, tante, di under 16 che si tagliuzzano le braccia e le gambe con un rasoio. Più qualche classico di nostalgia hitleriana. Centosessantacinque schermate nauseabonde, di violenze perlopiù verbali, inflitte e subite, che

+

IN BASSO A SINISTRA, IL LOGO DI ASKFM: SITO NATO NEL 2010, MOLTO USATO (ANONIMAMENTE) DAGLI ADOLESCENTI, È FINITO SOTTO OSSERVAZIONE PER CASI DI CYBERBULLISMO. SOTTO, UNO DEI TANTI MESSAGGI PERICOLOSI TROVATI SUL WEB: «I WANT TO DIE...» (VOGLIO MORIRE)

I WANT TO SCREAM...  
I WANT TO CRY...  
I WANT TO CUT...  
I WANT TO DIE...

# PULISCO IO LE FOGNE DI INTERNET

Michele M., nome di fantasia, ha raccolto nei suoi due anni come «moderatore di contenuti» per conto di Askfm, un controverso sito frequentato prevalentemente da adolescenti che, nell'anonimato, danno il peggio di sé.

Nonostante il nome anodino, la professione non lo è affatto. In buona sostanza si tratta di gente che cancella l'equivalente digitale delle scritte sulle pareti dei cessi pubblici. I nuovi censori che rimuovono testi, immagini e video di stupri, decapitazioni e altri scempi dai social network affinché non urtino la nostra sensibilità. A costo di compromettere la propria, come dimostra la causa recente di due ex Microsoft che, dopo la milionesima replica di horror coatto, non riescono più a dormire né a guardare i figli con gli occhi di

**È COME  
PASSARE  
LE GIORNATE  
A CANCELLARE  
LE SCRITTE  
NEI BAGNI  
PUBBLICI**

prima. Per capire cosa rientra o no nelle diverse (e sempre mutevoli) linee guida delle varie piattaforme hanno dovuto farsi scorpacciate di bestialità. Saprofagi per conto, ma raramente alle dipendenze, dei principali giganti internettiani.

Indispensabili come gli spazzini nelle città, con uno status sociale decisamente inferiore. Saranno oltre 100 mila nel mondo, stima Hemanshu Nigam, ex capo della sicurezza di MySpace che oggi si è messo in proprio. Ovvero una volta e mezzo i dipendenti di Google e cinque quelli di Facebook. Tra i pochi punti fermi, su scala globale, si sa che il grosso è composto di filippini e indiani disposti a immolarsi anche per due dollari l'ora. Nei confronti dei quali i quattro dollari del nostro Michele, a quanto pare il primo *content* **■**

moderator italiano disposto a raccontare le sue memorie del sottosuolo, diventano quasi una scommessa. Che dite, il prezzo è giusto per aver dovuto trangugiare il *worst of* della rete?

Lui, alla fine, non ne fa tanto una questione di soldi. Tocca sfortunatamente sorvolare sulla sua non convenzionale biografia perché la pattuglia di cui faceva parte era molto esigua («Credo fossimo sette»). E nel *non disclosure agreement* che ha dovuto firmare, come fosse un grande manager ma intascando noccioline, si impegnava a tacere su ogni aspetto del lavoro. Invece è rimasto così turbato da quel che ha visto da decidere di documentarlo a futura memoria con centinaia e centinaia di screenshot.

Dirò solo che è laureato e, stentando a sbarcare il lunario, a un certo punto posta un curriculum su Upwork, la piattaforma per freelance, puntando sulla buona conoscenza dell'inglese. Dopo poco si fa viva una società che gli chiede di moderare contenuti per Ask. Lui googla ruolo e committente e accetta. «Ho dovuto scaricare un software» mi racconta questo trentacinquenne mite con gli occhi malinconici da Husky siberiano, nella calura assassina che due granite ai gelsi in questo luogo di villeggiatura stentano a lenire, «che mi collegava al sistema e riversava in automatico ogni comunicazione che come parole chiave contenesse offese, minacce e oscenità varie». A quel punto c'erano quattro possibilità, corrispondenti ad altrettanti bottoni sullo schermo: «Abusivo. Non abusivo. Non lo so e in ultimo una bandierina rossa. La scelta tra la prima e la seconda categoria dipende dal contesto. La stessa parola in sé offensiva può passare se il tono è scherzoso. Esattamente la valutazione che l'algoritmo ancora non è in grado di sostituire. Se però il confine è labile e i manuali non dirimono il dubbio, allora scatta l'escalation ai superiori». Una russa e un anglofono con i quali ha comunicato esclusivamente via email. Capivano l'italiano almeno? «L'inglese giusto qualche parola». Miracoli di Google Translate, evidentemente. Flaggarlo, alzare la bandierina di allarme rosso, è l'ultima spiaggia: «In caso di minacce circostanziate, con tanto di giorno in cui dovevano succedere, di suicidio, abusi sessuali, fuga da casa, spaccio di droga, attentati terroristici». Per intenderci: «Ti ucciderò» non basta; serve «ti ucciderò domani alle 5 della sera». A quel punto l'allarme va anche alla polizia postale, che valuta il da farsi. «Ci sono stati periodi in cui lavoravo fino a 10-12 ore al giorno. E i *flag* non saranno stati più di due-tre per turno. In media analizzavo 500 tra testi, video, immagini e audio. La difficoltà principale era decidere se un post doveva vivere o morire in una manciata di secondi, per non far montare la marea di messaggi che qualcun altro scriveva mentre tu ragionavi.

Difficile immaginare un lavoro psicologicamente più usu-

rante. «Tutti scoppiano, generalmente in un periodo tra tre e cinque mesi» dice un ex moderatore di YouTube a *Wired*, in uno dei rari articoli sul tema. Henry Soto e Greg Blauert, di cui conosciamo i nomi solo perché erano indispensabili per istruire la prima causa del genere contro l'ex datore Microsoft, hanno resistito diciotto mesi prima di entrare in malattia. Con insonnia, ansia generalizzata e allucinazioni uditive sempre più insopportabili. Ora cercano di ottenere dal tribunale un risarcimento per sindrome da stress post traumatico (Ptds), la stessa riconosciuta per i veterani dal Vietnam in poi. D'altronde uno studio su seicento impiegati della task force del Dipartimento di giustizia americano che si occupa di cybercrimini contro i bambini ha scoperto che circa un quarto degli investigatori mostravano sintomi di Ptds secondario. Basta vederlo lo schifo, non necessariamente subirlo. Dice al *New Yorker* un moderatore pentito di Facebook: «Pensate a un canale delle

fogne da cui tutto lo sporco/rifiuti/merda del mondo scorre verso di te e tu devi pulirlo». Un po' di depressione è il minimo che ti possa capitare. Michele l'ha avuta? La risposta è da maestro zen: «Con gli anni ho imparato a provare empatia senza entrare in simbiosi».

Com'è stare a mollo tutto il giorno nel guano e poi tornare a casa da una compagna, dai figli? «Non ho né compagna né figli. E devo dire che se hai interessi antropologici è un osservatorio scioccante ma privilegiato sulla natura umana. La mia reazione è stata di parlarne con una certa urgenza agli amici con prole, mettendoli in guardia dai pericoli a cui potevano andare incontro. Da fuori è impossibile immaginare il torrente di ferocia che avvelena quei pozzi». Anche perché quel che viene pubblicato è ciò che sopravvive alle loro energiche sforbiciate.

Ogni mestiere presenta rischi professionali. Il punto è se l'azienda li prenda sul serio, preparando chi ne sarà esposto a fronteggiarli, o li ricompensi adeguatamente. Insomma, a monte o a valle, qualcosa dovresti fare. Scrivo a Google Italia e non risponde. Facebook invece mi mette in contatto con Laura Bononcini, la cortesissima responsabile delle politiche pubbliche. Mark Zuckerberg ha appena annunciato che, per fronteggiare l'epidemia di *fake news* per la quale sono

stati largamente criticati, assumerà altri tremila moderatori, oltre ai 4500 esistenti. Assunti assunti, con i bei benefit per cui l'azienda di Menlo Park è celebre, o semplici collaboratori? «Gli uni e gli altri, ma non dispongo delle rispettive percentuali» (stiamo parlando di un'azienda che sa, al secondo decimale, quante volte ognuno dei suoi due miliardi di utenti ha visto

«IL MIO È UN OSSERVATORIO SCIOCCANTE SULLA NATURA UMANA. METTO IN GUARDIA GLI AMICI CON FIGLI.»



RICCARDO S. SANI / GETTY IMAGES



- [1] HEMANSHU NIGAM, EX CAPO DELLA SICUREZZA DI MYSPACE.
- [2] UNA DELLE TANTE IMMAGINI CHE ISTIGANO ALLA VIOLENZA POSTATE SUL WEB
- [3] IL LOGO DI ARVATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI CHE FORNISCE MODERATORI
- [4] IL DITO CHE MUORE: È L'IMMAGINE PROVOCATORIA CHE EVOCA UN SUICIDIO
- [5] MARK ZUCKERBERG, FONDATORE DI FACEBOOK

una pubblicità, cliccato su un video, messo un *like* sull'universo mondo). L'unica certezza è che, a vegliare sull'Italia, c'è solo gente che vive altrove, con l'argomentazione debolina che ciò «consente una copertura costante, notte e giorno». Come se a Berlino, dove hanno sede i 700 freelance della Arvato, uno dei due fornitori ufficiali di moderatori dell'azienda, avessero un fuso diverso. Bononcini però rivendica che hanno aumentato le ore di consulenza psicologica a disposizione dei contractor tedeschi, oltre a offrire una formazione costante, orari con riposi adeguati e varie attività ricreative che consentano a questi forzati del video di svagarsi un po'.

Insomma, non hanno niente da rimproverarsi tant'è che di recente hanno aperto le porte ai giornalisti della *Bild* per far toccare loro con mano com'è bello lavorare da Arvato. Poi però se ti imbatti nella *Süddeutsche Zeitung* si legge di ritmi giornalieri di 2000 post controllati, gravi problemi psicologici, dubbi sulla condizione umana dopo indigestioni di zoofilia aggravata dalla tortura, al paradosso di rifugiati dalla Siria il cui mestiere è diventato rivivere le scene raccapriccianti da cui sono fuggiti. Il tutto per un salario «leggermente superiore al minimo».

Bononcini ammette che quello dei moderatori («Le chiamiamo *community operations*») sia «un ruolo fondamentale che, in ultimo, fa decidere se la gente rimane da noi o va via. Per questo li trattiamo in modo positivo e buono, con stipendi giusti». Definisca «giusto». «Non ho indicazioni precise, non saprei valutarlo».

Il décalage tra parole e fatti, tra i giganti del web, si fa sempre più vertiginoso. Sarah Roberts mi aveva messo in guardia. Pure essendo la massima esperta al mondo (per una volta non la classica iperbole giornalistica dal momento che è praticamente l'unica che se ne occupa, alla Ucla) di *commercial content moderation* ha ricevuto innumerevoli porte in faccia dai loro utilizzatori finali: «A quanto si dice, oltre a un piccolo manipolo che lavora dalla Silicon Valley, Facebook si affida come tutti a indiani e filippini. Proprio come fanno i più blasonati marchi dell'abbigliamento. Ma siccome li ingaggia attraverso terzi, se succede qualcosa di brutto, possono legittimamente sostenere di non averne responsabilità». Tanto più che le macerie psicologiche possono fare quasi altrettanti danni nella testa in cui crollano, ma producono uno scandalo minore perché da fuori non si vedono. «In questi sette anni in cui me ne

occupo a tempo pieno» riassume la giovane sociologa canadese (ho intervistato, in forma anonima, dozzine di persone e ho sentito anche di tariffe da due dollari all'ora. Eppure nel recente manifesto in cui Zuckerberg abbozza la direzione in cui vuole portare la sua azienda, su seimila parole non ce n'è una per i "fondamentali" moderatori). Ma a chi piace, durante un sontuoso banchetto a base di bistecche, evocare gli addetti ai macelli, il loro modus operandi?

Michele da quasi un anno si occupa fortunatamente d'altro. Conserva, con un misto di orgoglio civico e di colpa privata, la refurtiva delle squallide schermate. Aveva pensato che un giorno, sotto pseudonimo, avrebbe potuto ricavarne un libro. Qualcosa tipo: «Quello che i bambini non dicono». Più probabilmente non ne farà niente. Comunque non vuole disperdere quella partita di rifiuti tossici che ha maneggiato senza protezioni, non essendosi neppure sognato le due settimane di training cui Facebook assicura di sottoporre i suoi.

Il suo è stato un percorso da autodidatta che si è basato su linee guida che mi ha mostrato. «Mio zio ha abusato di me e sono con lui sola in casa» si merita una bandierina perché le molestie sessuali non necessitano di specifica temporale, come «Oggi è il mio ultimo giorno, voglio suicidarmi» che promuove una fantasia a livello di progetto. Regolette che devono aver fatto cilecca più d'una volta a giudicare dai teenager, anche italiani, che si sono suicidati (al netto del mistero insondabile e multifattoriale che porta uno a togliersi la vita) per linciaggi via Ask. È dunque lui a segnalare un rischio, forse anche più perverso, che non era emerso neppure nella lunga chiacchierata con la Roberts: «È troppo facile diventare moderatore. Non mi risulta che abbiano fatto controlli psicologici su di me o sulla mia fedina penale. Ma se fossi stato un maniaco? I messaggi mi arrivavano senza l'indirizzo di chi li scriveva cionondimeno, al loro interno, spesso si citavano nomi e identificativi elettronici. Volendo sarebbe stato facile contattarli. Magari proprio quelle ragazzine che, almeno a parole, si erano dimostrate più possibiliste verso pratiche estreme per la loro età. In quel caso chi sarebbe intervenuto a proteggerle?».

Bella domanda. Zuckerberg potrebbe sviluppare un'articolata risposta nella prossima enciclica. Nel frattempo assicurandosi, basta far girare una mail, che i suoi «operatori di comunità» siano trattati meglio di Michele. Per chi ha giurato, all'indomani della nascita della figlioletta, di voler rendere il mondo un posto migliore, è il minimo sindacale.

**Riccardo Stagliano**

**«I CONTROLLI SU CHI FA QUESTO MESTIERE SONO POCHI. POTEVO ESSERE BENISSIMO UN MANIACO...»**



MOISES SAMAN / MAGNUM PHOTOS/CONTRASTO

BLOOMBERG VIA GETTY IMAGES